

Skripsi



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA
FOTOCOPY EKAYANA DI KUDUS**

**Diajukan oleh
SUPARNO
NIM. 2010-11-059**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2014**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA FOTOCOPY EKAYANA DI KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus,

Mengetahui

Ketua Program Studi

Pembimbing I



Noor Azis, SE, MM

NIS. 0610701000001179

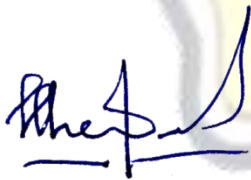
Dr. Drs.H.M.Zainuri, MM

NIS. 0610702010101026

Mengetahui,

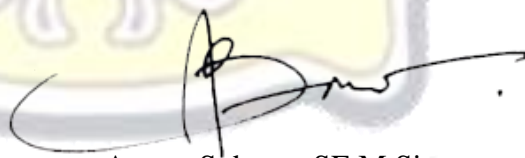
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Pembimbing II



H. Mochamad Edris, Drs, MM

NIS. 0610702010101021



Agung Subono, SE,M.Si

NIS 0610701000001200

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

1. *"wa man jaahada fa-innamaa yujaahidu linafsihi."*
"Barangsiapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri." (QS Al-Ankabut : 6)
2. *"Wattaqullaah wa yu'allimukumullaah, wallaahu bikulli syai-in 'alim."*
"Bertakwalah pada Allah maka Allah akan mengajarimu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui segala sesuatu." (QS Al-Baqarah 282).
3. "Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar" (Al-Baqarah: 153)

PERSEMBAHAN:

1. Ibuku dan bapakku Tercinta
"Ya Allah ampunilah dosa-dosa kedua orangtuaku dan sayangilah mereka sebagaimana mereka menyayangiku di waktu aku kecil"
2. Kakak-adikku Tersayang
3. Kekasihku Tercinta
4. Sahabatku "Alfan Nurul Hidayat, Adi Lukman Sholeh, Wisnu Adi Sasongko"
terima kasih kalian semua adalah penyemangat penyusunan skripsi-Q ini dan canda tawa buat-Aq dalam mencari ilmu tuk masa depanQ
5. Ekonomi Manajemen A (2010) Dan Pemasaran

KATA PENGANTAR

Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **ANALISIS PENGARUH**

KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP

LOYALITAS KONSUMEN PADA FOTOCOPY EKAYANA DI KUDUS Skripsi ini

disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Strata Satu (S1)

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Keberhasilan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya sehingga terwujudnya skripsi ini, kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. M. Edris, Drs, MM selaku pembimbing I dan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
2. Iwan Suroso, SE. MM selaku Dosen pembimbing II yang dengan sabar memberikan pengarahan, petunjuk dan motivasi pada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Pimpinan perusahaan CV. Mubarokfood Cipta Delicia Kudus dan Konsumen Jenang Mubarokfood Kudus yang dalam hal ini saya jadikan obyek penelitian.
4. Ibunda tercinta yang dengan penuh ketulusan hati memberikan kasih sayang, kerja keras dan keagungan do'a serta pengorbanan materiil maupun spiritual demi keberhasilan ananda.
5. Kepada kakak-kakakku tercinta yang dengan sabar senantiasa membimbing, memberikan motivasi, doa, serta biaya hingga dapat terselesaikannya study ini. Semoga ini menjadi modal buat kita untuk membanggakan keluarga.
6. Sahabat dan teman-temanku semua, FEMA 2009 yang saling menyemangati satu sama lain, hingga terselesainya skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga tersusunnya skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan sumber dari beberapa buku dan sumber lain sebagai acuan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, baik dari segi sistematika maupun isi masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis

mengharapkan dan akan menerima kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga dengan tersusunnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Kudus, Maret 2014

Penulis



**ABSTRAKSI RINGKASAN
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
STATUS TERAKREDITASI B
STRATA 1 2014**

- A. Nama Penyusun : SUPARNO
- B. Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA FOTOCOPY EKAYANA DI KUDUS
- C. Jumlah Halaman : Permulaan xiii, isi 59, tabel 15, gambar 2
- D. Ringkasan :

Fotocopy Ekayana Kudus harus memanfaatkan keunggulan kompetitifnya dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggannya serta terus berupaya mengeliminir kelemahan-kelemahannya sehingga tidak dimanfaatkan pesaing.

Tujuan penelitian ini adalah: untuk menguji pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada fotocopy ekayana di kudus baik secara parsial maupun berganda.

Variabel dalam penelitian yang menjadi variabel independen adalah variabel kualitas layanan (X1) dan kepuasan konsumen. Sedangkan yang menjadi variabel dependen adalah loyalitas konsumen (Y).

Populasi dalam penelitian ini konsumen Fotocopy Ekayana Kudus, dengan metode *accidental sampling* diambil sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dan dokumentasi. Pengolahan data meliputi: *scoring*, *editing*, dan *tabulating*. Analisis data menggunakan analisis deskriptif/kuantitatif dan analisis statistik meliputi: uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi dengan uji t (regresi parsial), uji F (regresi berganda), serta nilai *adjusted r square*.

Hasil penelitian adalah sebagai berikut: 1) Ada pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Fotocopy Ekayana Kudus secara parsial, hal ini terlihat dari t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,029 > 1,985$) maka t_{hitung} terletak di daerah tolak, artinya hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, maka loyalitas konsumen Fotocopy Ekayana Kudus akan semakin meningkat indikasi dari peningkatan tersebut didasarkan pada bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. 2) Ada pengaruh kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Fotocopy Ekayana Kudus secara parsial, hal ini terlihat t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($5,824 > 1,985$) maka t_{hitung} terletak di daerah tolak, artinya hipotesis nihil (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima, maka loyalitas konsumen Fotocopy Ekayana Kudus akan semakin meningkat indikasi dari peningkatan tersebut didasarkan pada perasaan puas terhadap pelayanan yang diberikan Ekayana, dan tarif yang dipakai sesuai ekspektasi serta konsumen merasa senang secara keseluruhan. 3) Ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Fotocopy Ekayana Kudus secara berganda, hal ini terlihat dari F_{hitung} dan F_{tabel} ternyata F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} ($17,976 > 3,07$) maka hipotesis alternatif (H_a) diterima, artinya bahwa semua variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara berganda berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen

